

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO	iii
PALAVRAS-CHAVE	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GERAL	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE TABELAS	xv
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	1
1.1. ENQUADRAMENTO	1
1.2. OBJETIVOS	2
1.2.1. OBJETIVOS GERAIS	2
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.3. DESCRIÇÃO DE ESTRUTURA DO PROJETO	3
CAPÍTULO 2 - REVISÃO DE LITERATURA	5
2.1. ESTADO DA ARTE	5
2.2. A QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR	8
2.2.1. O CONCEITO DE QUALIDADE	8
2.2.2. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE	10
2.2.3. MELHORIA CONTÍNUA E O CICLO PDCA	11
2.2.4. AS MUDANÇAS NO ENSINO SUPERIOR	12
2.3. MODELOS DE GESTÃO DA QUALIDADE APLICÁVEIS AO ENSINO SUPERIOR	13
2.3.1. MODELO DEMING	13
2.3.2. MODELO JURAN	14
2.3.3. CROSBY	17
2.3.4. MODELO EFQM	20
2.4. A NORMA ISO 9001	25
2.4.1. OS PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	25
2.4.2. ABORDAGEM POR PROCESSOS	27

2.4.3. ESTRUTURA DA NP EN ISO 9001:2015	28
2.5. AA3ES.....	32
 CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA.....	35
3.1. MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO.....	35
3.1.1. ESTUDO EMPÍRICO.....	35
3.1.2. ESTUDO DE CASO	35
 CAPÍTULO 4 – ESTUDO DE CASO: PROCEDIMENTOS PARA A GESTÃO ACADÉMICA NO IPCA	37
4.1. PROCEDIMENTOS DE CANDIDATURA E INGRESSO AOS DIFERENTES NÍVEIS DE ENSINO NO IPCA.....	37
4.1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	37
4.1.2. PROCEDIMENTOS.....	40
 CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES FINAIS E OPORTUNIDADES PARA TRABALHO FUTURO	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXO I - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL A3ES	58
ANEXO II – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AOS PROCESSOS DE CANDIDATURA, MATRICULA E INSCRIÇÃO, AOS DIVERSOS NÍVEIS DE ENSINO, NO IPCA.....	61
ANEXO III – EDITAL CTESP.....	64
ANEXO IV – EDITAL CE 17/18.....	77
ANEXO V – EDITAL EI 17/18.....	87
ANEXO VI – EDITAL MC 17/18.....	97
ANEXO VII – EDITAL M 17/18	108